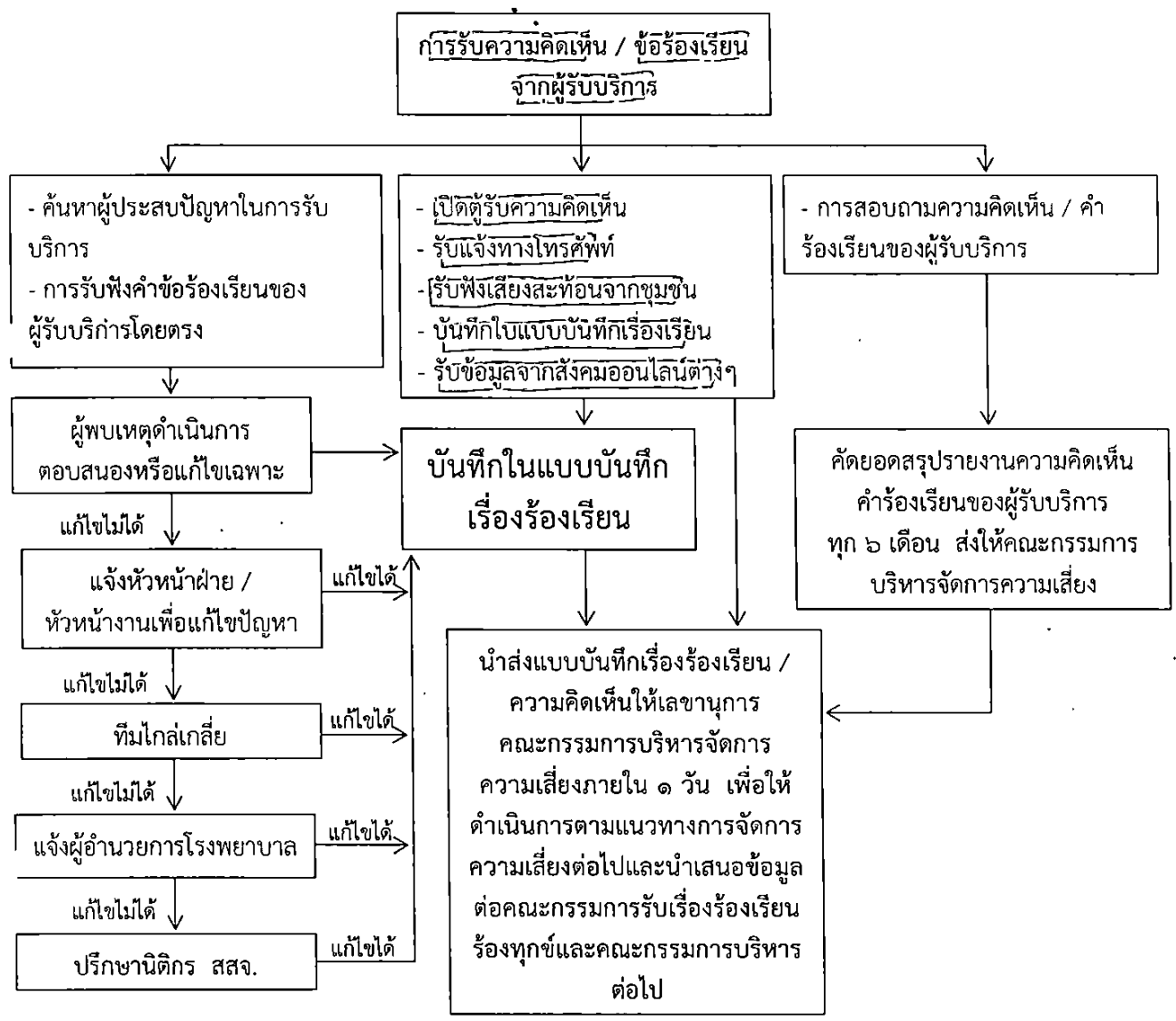




โรงพยาบาลระนอง หน่วยงาน ศูนย์พัฒนาคุณภาพ

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ ๑ ก.ย. ๖๐	แก้ไขครั้งที่ - วันที่ -
หมายเลขเอกสาร PR-HA-002	ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง)

ภาคผนวก



## บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. งานนิติการ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย วินัย ทุจริตประพฤติมิชอบ และทั่วไป

๒. กลุ่มงานนิติเวช การปฏิบัติเกี่ยวกับการชันสูตรพลิกศพ รวบรวมพยานหลักฐาน และสาเหตุของการเสียชีวิต รวมทั้งงานเวชระเบียนทางการแพทย์ในโรงพยาบาล

๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพและความร่วมมือสาธารณสุขระหว่างประเทศผู้รับบริการ/ผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย

๔. กลุ่มงานงานการพยาบาล การปฏิบัติเกี่ยวกับดูแลรักษาผู้ป่วย รวมถึงการบริการให้ความช่วยเหลือและความสะดวกแก่ผู้ป่วย

๕. กลุ่มงานความเสี่ยง รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น รวมทั้งการตั้งหน่วยงานทีมเคลื่อนที่เร็ว เพื่อช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่ได้รับความเสียหายเบื้องต้น

โรงพยาบาลระนองได้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำสั่งของโรงพยาบาลเรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องเรียนทั่วไป) โดยมีผู้รับผิดชอบดังนี้

### ๑. หัวหน้ากลุ่มงานนิติเวช

นายกฤติน                      มีวุฒิสม                      นายแพทย์ชำนาญการ

### ๒. หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

นางกิงแก้ว                      อนันต์ไวยยะกิจ                      พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

นางศิริรัตน์                      นาครอด                      พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

### ๓. กลุ่มงานประกันสุขภาพและความร่วมมือสาธารณสุขระหว่างประเทศ

นางสาวสิริรัตน์                      ศรีสมวงษ์                      นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

นางสาวปิยวรรณ                      กมลวิทย์                      นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

นางสาวกัญรัช                      รุอสุวรรณ                      พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

### ๔. หัวหน้ากลุ่มงานความเสี่ยง

นางสาวปิยาภรณ์                      อินทรา                      พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

### ๕. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานนิติการ)หัวหน้ากลุ่มงานความเสี่ยง

นายเรืองเดช                      มิสุด                      นิติกร

ให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และมาตรการเรื่องการป้องกันการร้องเรียนฟ้องร้องคดีทางการแพทย์ภายในโรงพยาบาล

กำหนดและมอบหมายผู้รับผิดชอบให้ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์, หัวหน้ากลุ่มงาน/แพทย์ และพยาบาลสายนิเทศแต่ละสาขาที่มีปัญหาการร้องเรียนหรือต้องไกล่เกลี่ย, นายกฤติน มีวุฒิสมนายแพทย์ ชำนาญการ, นักสันติวิธี (นักเจรจาไกล่เกลี่ย) และนิติกร เป็นทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)

๒. ขับเคลื่อนการดำเนินงานเรื่องการเจรจาไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยสันติวิธี เพื่อป้องกันและลดจำนวนคดีที่เข้าสู่ศาล

๓. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

๔. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เบื้องต้น และประสานงานกับกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

### บทที่ ๓

#### ผังปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงพยาบาลระนอง

ขั้นที่ ๑ รับเรื่อง

ประชาชน ยื่นร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อคิดเห็นฯ  
ข้อเสนอแนะจากช่องทางต่าง ๆ และกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ ๒ ตรวจสอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ลงทะเบียนรับเรื่อง/ตรวจสอบ- แยกแยะ วิเคราะห์  
เนื้อหา/จัดทำบันทึกฯ ส่งแบบแจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์

แจ้งผู้ร้องเบื้องต้น  
ภายใน ๒ วัน

ขั้นที่ ๓ สั่งการ

ผู้อำนวยการฯพิจารณาสั่งการ

ไม่ลงนาม  
ตรวจสอบเพิ่มเติม  
ภายใน ๓ วัน

ขั้นที่ ๔ การดำเนินการ

ทีมงานใกล้เคียง พิจารณา ปรับปรุง  
แก้ไข และรายงานผู้อำนวยการ

ภายใน ๑๐ วัน

ขั้นที่ ๕ พิจารณาผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล  
พิจารณาสั่งการ

ไม่ยุติเรื่อง → ตั้งคณะกรรมการสอบฯ  
หรือส่งให้หน่วยงานที่

ขั้นที่ ๖ แจ้งผลดำเนินการ

แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน  
นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงฯ และ  
ประกาศเผยแพร่

ขั้นที่ ๗ การประมวลผล

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ติดตามรายงานผลฯ/สรุปผลการดำเนินงาน/วิเคราะห์ จัดทำรายงาน เสนอ  
ผู้บริหาร รายเดือน รายงานประจำปี และจัดเก็บเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

# ภาคผนวก

โรงพยาบาลระนอง มีกระบวนการจัดการการปฏิบัติงานจัดการร้องทุกข์/ร้องเรียน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

**ขั้นตอนที่ ๑** เจ้าหน้าที่ฯ รับข้อมูลเบาะแส เรื่องราวร้องทุกข์ /ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ลงทะเบียนของศูนย์ และทำการคัดแยกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และส่งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๑ วัน

**ขั้นตอนที่ ๒** เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ศึกษาวิเคราะห์ สรุปประเด็น ประสานหน่วยงาน กลุ่มงานฯ ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลประกอบการพิจารณา ตรวจสอบ แก้ไข และนำเสนอนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ระนอง พร้อมข้อมูลเพิ่มเติมและความเห็นเบื้องต้น รวมทั้งรายงานผลการดำเนินงานเบื้องต้น ให้แก่ผู้ร้องหรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ กรณีข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ขาดรายละเอียดไม่เข้าหลักเกณฑ์ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการยุติเรื่อง/เข้าข่ายบัตรสนเท่ห์/ขาดประเด็นสาระที่ชัดเจน โดยใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๓** ผู้อำนวยการฯ พิจารณาสั่งการ/ส่งเรื่อง ภายใน ๓ วันทำการ

๓.๑ สั่งการให้หน่วยงาน กลุ่มงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ กรณีด้านบริหารจัดการ/บริการ/บัตรสนเท่ห์  
๓.๒ ส่งเรื่องให้คณะกรรมการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง ดำเนินการสืบสวน สอบสวน และแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน ร้องทุกข์ และรายงานความคืบหน้า การแก้ไขปัญหา สำหรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงจนได้ข้อยุติแล้ว เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๔** ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหา หน่วยงานหรือกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลระนอง ดำเนินการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ แล้วรายงานผลการดำเนินการถึงผู้อำนวยการฯ ภายใน ๑๐ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๕** รายงานผลการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน รายงานผลการดำเนินการถึงผู้อำนวยการฯ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการว่าจะยุติเรื่อง หรือดำเนินการต่าง เพิ่มเติม

หากมีประเด็นที่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาและพิจารณายุติไม่ได้ ให้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการเพิ่มเติม หรือส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑๐ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๖** แจ้งผลการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่ศูนย์บริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องทราบ

**ขั้นตอนที่ ๗** การประเมินผล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการตามลำดับชั้นเป็นรายเดือน และรายงานประจำปี และจัดเก็บเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	วันที่ ๑ ก.ย. ๖๐	แก้ไขครั้งที่ - วันที่ -
หมายเลขเอกสาร PR-HA-002	ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระนอง)

แบบบันทึกเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลระนอง

เลขที่ข้อร้องเรียน .....

วันที่รับแจ้ง ..... เวลา ..... น.

ข้อมูลการรับเรื่อง

ชื่อผู้แจ้ง ..... ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ .....

ที่อยู่ ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

ช่องทางรับเรื่อง ..... ผู้รับเรื่อง .....

ข้อมูลผู้รับบริการ

ชื่อผู้รับบริการ .....

เลขที่ประจำตัวประชาชน ..... อายุ ..... ปี เพศ .....

สิทธิ ..... เลขที่บัตรประกันสุขภาพ ..... จังหวัดที่ลงทะเบียน .....

หน่วยบริการปฐมภูมิ ..... หน่วยบริการรับส่งต่อ .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ประเด็นเรื่องร้องเรียน .....

หน่วยบริการที่ถูกต้องเรียน ..... จังหวัด .....

สรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ระดับความรุนแรง .....

สรุปยุติเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

วันที่ยุติ ..... จำนวนวันที่แก้ไขปัญหา ..... วันทำการ

..... ผู้รายงาน / บันทึก

### บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่รับ.....		เลขรับที่.....	
ช่องทางที่รับแจ้ง	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์	<input type="checkbox"/> บุคคล	<input type="checkbox"/> จดหมาย
	<input type="checkbox"/> โทรสาร	<input type="checkbox"/> แดอร์เน็ท	<input type="checkbox"/> บัตรสนทนา
			หนังสือพิมพ์ <input type="checkbox"/>
			อื่นๆ <input type="checkbox"/>
ผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> ผู้ร้องฯ แจ้งชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์			
<input type="checkbox"/> แจ้งตอบรับเบื้องต้น (ภายใน ๓ วันทำการ)			
<input type="checkbox"/> กรณีต้องการติดต่อผู้ร้อง กรุณาประสาน.....โทร.....			
ประเด็นร้องเรียน <input type="checkbox"/> การบริหาร <input type="checkbox"/> การให้บริการสาธารณสุข <input type="checkbox"/> จัดซื้อจัดจ้าง <input type="checkbox"/> การบริหารบุคคล			
<input type="checkbox"/> กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> การทุจริตประพฤติมิชอบ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายการสาธารณสุข			
<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายแอลกอฮอล์/บุหรี่ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายอาหาร <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายยา			
<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายเครื่องมือแพทย์ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายวัตถุอันตราย <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายสถานพยาบาล			
<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายยาเสพติด / วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายเครื่องสำอาง			
<input type="checkbox"/> ตามกฎหมายสุขภาพจิต <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายควบคุมโรคติดต่อ <input type="checkbox"/> ตามกฎหมายหลักประกันสุขภาพ			
<input type="checkbox"/> อื่นๆ .....			
เรื่อง			
รายละเอียด			
วันที่ .....		ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่อง	





.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดี  
 รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) ..... จำนวน.....ชุด
- ๒) ..... จำนวน.....ชุด
- ๓) ..... จำนวน.....ชุด
- ๔) ..... จำนวน.....ชุด
- ๕) ..... จำนวน.....ชุด
- ๖) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

ที่โรงพยาบาลระนอง

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลระนอง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปีอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้โรงพยาบาลระนองพิจารณาคำเนิการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้ง  
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....

โรงพยาบาลระนอง  
ใบแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ การบริการ โรงพยาบาลระนอง  
(โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพในการแสดงความคิดเห็น)

ความคิดเห็น.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้อเสนอแนะ.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ชื่อ.....เบอร์โทรศัพท์.....  
ที่อยู่.....วันที่.....เวลา.....น.

ใบรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนี้ ไม่มีผลต่อการรักษาพยาบาลของท่าน  
☺ แต่ทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เราจะนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้รับบริการที่พึงพอใจและดียิ่งขึ้น ☺

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข ตามประกาศโรงพยาบาลระนอง  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค โรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลระนอง กระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน: โรงพยาบาลระนอง

วัน/เดือน/ปี: ๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ: ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน ประกอบด้วย

๑.๑ ข้อมูลผู้บริหาร แสดงรายนามของผู้บริหารของหน่วยงาน ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุลตำแหน่ง รูปถ่าย หมายเลขโทรศัพท์

๑.๒ นโยบายของผู้บริหาร

๑.๓ โครงสร้างหน่วยงาน

๑.๔ หน้าที่และอำนาจของหน่วยงานตามกฎหมายจัดตั้ง หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

๑.๕ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๑.๖ ขาวประชาสัมพันธ์ที่แสดงข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจและภารกิจของหน่วยงาน

๑.๗ ข้อมูลการติดต่อ

๑.๘ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น ที่บุคคลภายนอกสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามหน้าที่และอำนาจตามภารกิจของหน่วยงาน

๑.๙ วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม MOPH

๑.๑๐ ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม

๑.๑๑ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒

๑.๑๒ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒

๑.๑๓ ข้อบังคับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขว่าด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐

๑.๑๔ อินโฟกราฟฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน

๑.๑๕ จรรยาบรรณกระทรวงสาธารณสุข (MOPH Code of Conduct)

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

เรื่องเดช มีสุด

นายเรื่องเดช มีสุด

(.....)

ตำแหน่ง นิติกร

วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้อนุมัติรับรอง

สาโรจน์ จันทร์แก้ว

นายสาโรจน์ จันทร์แก้ว

(.....)

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

วันที่ ๒๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่  
เยาวลี เขียวแดง

นางสาวเยาวลี เขียวแดง  
(.....)

ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์

วันที่ ๒๓ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓